

IT&T ekspert: 30% internetikasutajatest suhtlevad kliendikeskustega sotsiaalvõrgustike kaudu

Pressiteade

Väljaanded ituudised.ee | w3.ee | kaubandus.ee



Uuenduslike ja ühislahenduste kasutamine kõnekeskuste ehk klienditoe töös on üks peamistest eeldustest organisatsiooni ja kliendi vahelise tõhusa kommunikatsiooni tagamiseks, tõdesid Riias toimunud Adventus Solutions korraldatud Baltikumi seminaril „Tutvu klienditeenuse valdkonna uuendustega“ osalenud IT&T eksperdid. Ekspertide hinnangul on peamised tulevikusuundumused videoid (nii videosalvestiste kui ka otseside) rolli suurenemine ja kõikide sidekanalite ühte IT-platvormi ühendamise.

Tutvustades uusimaid tehnilisi lahendusi ja klienditoe valdkonna uuendusi, tõid spetsialistid esile üha suureneva rolli, mida täidavad videojuhendid, mis tulevikus asendavad mahukaid paberile trükitud manuaale. Tähtsamate kõnekeskuste töö edukust soodustavate tegurite kohta tehtud küsitluse vastustest selgub omakorda, et 67% seminaril osalejatest peavad eriti oluliseks mitme sidekanali omavahelist ühendamist, 41% näevad tulevikku kliendi iseteenindussüsteemi arendamises ja 37% arvates on tähtis roll sotsiaalvõrgustike kaasamisest kõnekeskuste töösse ning kõnekeskuste operaatorite mitmekülgset (*multiskill*) ettevalmistusel.

„Seminaril saadud tõdemused soodustavad Baltikumi ettevõtete arengut ja pakuvad nende spetsialistidele ideid kliendikommunikatsiooni efektiivsuse tõstmiseks ja ühtlasi ka nimetatud eesmärgi saavutamiseks vajalike kulude optimeerimiseks. Täielikult

integreeritud kõnekeskus on ettevõtte klienditoe süsteemi kõige olulisem lüli, sest kvaliteetne kommunikatsioon kliendiga on ärikeskkonna arengu tähtsaim eeldus," ütles seminari korraldaja, info- ja kommunikatsioonitehnoloogia ettevõtte Adventus Solutions projektijuht Armands Bunkovskis.

Alcatel-Lucent kliendilahenduste tarkvara arhitekt Brendan Meegan, kes oli üks seminari lektoritest, rõhutas, et 30% sotsiaalmeedia kasutajatest eelistavad kasutada vastava ettevõtte kliendikeskusega ühenduse võtmiseks sotsiaalvõrgustikke, mitte kliendikeskuse telefonile helistamist. Seega on oluline, et uute klienditoe kanalite integreerimisel jälgiksid ettevõtted regulaarselt oma klientide suhtlemisharjumusi ja eri sidevahendite kasutamiseeliseid.

Seminaril osalejatele tutvustati ühendatud IKT-platvormi OpenTouch, mis koondab ühte nii traditsioonilise kui ka innovatiivse klienditeenuse jaoks vajaliku funktsionaalsuse ja võimalused, kaasa arvatud funktsiooni, kus kõne suunamisel säilitatakse eelmise kõne teema, seega näeb teine kõnekeskuse töötaja, kellele kõne suunatakse, vestluse teemat ja klient ei pea oma probleemi või kaebust uuesti lahti seletama.

Genesys, ülemaailmne liider kõnekeskuste lahenduste väljatöötamise alal, on loonud innovatiivse platvormi, mis annab kasutajale võimaluse valida konkreetsetes olukorras temale sobivaima ja mugavaima suhtlemisviisi, nt kasutada teel olles ühenduse võtmiseks mobiiltelefoni või tahvelarvutit. See muudab lihtsamaks siiani kasutatud keerulise sidesüsteemi, kus ühe kõnekeskuse kanalid olid üksteisest eraldatud, mistõttu oli kliendi tuvastamine ja ühise kliendi kontaktiajaloo loomine võimatu.

Nn vabade käte kommunikatsioonitehnoloogiate tootja Jabra Venemaa, SRÜ ja Balti riikide regionaaldirektor Galina Karlson rõhutas, et iga ettevõtja peab endale andma aru, et ainult töökeskkonnaga rahulolev töötaja saab pakkuda ettevõtte kliendile maksimaalselt tõhusat teenindust. Väga suur tähtsus on kvaliteetselt varustatud töökohal, sh kõrvaklappidel. Seminaril tutvustas Jabra oma uut kõnekeskuste kõrvaklappide mudelit Jabra BIZ2300, millel on tugev mürasummutussüsteem ja 360 kraadi pöörlev mikrofon, kusjuures kõrvaklapid on väga mugavad ja kerged. Iga kõne võtab vastu hästi ettevalmistatud kõnekeskuse töötaja. Sellepärast tekitas suurt huvi Jabra uus toode Jabra LINK 265, mis on mõeldud just kõnekeskuse töötajate koolituseks.

Tänavu osalesid üritusel 50 inimest, nende hulgas ka Baltikumi suuremate ettevõtete kõnekeskuste juhatajad ja spetsialistid ning IT spetsialistid. Ürituse eksperdid olid maailmas tunnustatud kõnekeskuste tehnoloogiate tootjad: Alcatel-Lucent, Genesys, Jabra.

Adventus Solutions kohta

ADVENTUS SOLUTIONS tegeleb uuenduslike ja jätkusuutlike info- ja kommunikatsioonitehnoloogiate juurutamisega riigi- ja eraettevõtetes. Tänu koostööle oma ala liidritega Alcatel-Lucent, Jabra, Genesys jt on Adventus Solutions võimeline teostama kõiki kõnekeskuste ja muid IT alaseid projekte – alates lihtsatest kuni kõige keerulisemateni. Ettevõtte ja selle klientide edukuse eest hoolitseb enam kui 15-aastase kogemusega professionaalide meeskond.